

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Structure Régionale d'Appui à la
qualité des soins et à la sécurité des patients



NOTRE ÉQUIPE

12 professionnels - 9 équivalents temps plein



Christine
SAGNES-RAFFY
Médecin Coordonnateur



Dominique
LAUQUE
**Médecin expert
gestion des risques**



Séverine
DESFONTAINES
Assistante qualité



Anaïs
LAFITTE
**Coordinatrice
administrative**



Emma
VIMPERE
**Chargée de
communication**



Mélina
DUCLOS
Psychologue

Recrutement 2024



Axelle
CARTON
**Ingénieur qualité,
gestion des risques**



Béatrice
CRESPIN
**Chargée de mission qualité,
gestion des risques**

Recrutement 2024



Adélaïde
de l'EPREVIER
**Chargée de mission qualité,
gestion des risques**



Mathilde
FABRE
**Chargée de mission qualité,
gestion des risques**



Emmanuelle
BEGUE
**Chargée de mission qualité,
gestion des risques**




Béatrice
LE FLOCH MEUNIER
**Chargée de mission qualité,
gestion des risques**

CHIFFRES CLÉS 2023



MANIFESTATIONS

	1369			837
	Inscriptions			Participations
• Ateliers thématiques "Évaluation ESSMS"	357	26 %		232 28 %
• Ateliers thématiques "Certification"	339	25 %		215 26 %
• Campagne régionale (webinaires)	345	25 %		213 25 %
• Rencontres régionales	238	17 %		145 17 %
• SRA'llenge	71	5 %		26 3 %
• Challenge EAIS FORAP (webinaires)	19	1 %		6 1 %

PAR THÉMATIQUE



• Qualité	395	29 %	283	34 %
• Evaluation ESSMS	357	26 %	232	28 %
• Certification	339	25 %	215	26 %
• Gestion des risques	278	20 %	107	13 %

ADHÉSIONS

L'augmentation du nombre d'adhérents (+30%) et de structures couvertes (+19%) par l'adhésion se poursuit par rapport à l'année précédente.

Adhérents
222

- 86** · établissements de santé
- 56** · établissements et services médico-sociaux
- 65** · établissements avec activités mixtes
- 11** · établissements d'activités sans capacitaires

établissements et services médico-sociaux · **430**
 établissements de santé · **326**
 CAJ, CAMPS, CMPP, ESAT, SAAD, SAMSAH, SESSAD, SSIAD... · **190**

Structures
bénéficiaires
946

ACTIVITÉS

SOUTIEN A LA DECLARATION ET A L'ANALYSE DES EIGs

Demandes d'accompagnement

50

sollicitations

dont 31 demandes
d'accompagnement pour RMM

Par secteur d'activité

28 -> hôpital
17 => centre hospitalier
11 => clinique privée
17 -> médico-social
14 => EHPAD & SSIAD
3 => handicap
3 -> soins primaires
2 -> autre (ARS, patient)

Par demandeur :

42 -> Professionnel
7 -> ARS

Par types de conséquences :

25 -> décès
14 -> mise en jeu du pronostic vital
3 -> survenue d'un déficit
fonctionnel permanent
8 -> non concerné

18 RMM animés auprès des professionnels en 2023

- 9 RMM intra-établissements

=> 4 - établissement de santé
=> 3 - ESSMS EHPAD
=> 2 - ESSMS Handicap

- 7 RMM inter-établissements

=> 5 - sanitaires
=> 1 - ville -hôpital
=> 1 - ville - ESSMS

- 2 RMM ville

Challenge EIAS

Pour cette seconde édition, l'ensemble des trois secteurs (hôpital, médico-social et ville) s'est engagé dans le Challenge « Ensemble agissons pour la sécurité des patients et des personnes accompagnées ! ».

Ce challenge, organisé par la FORAP, vise à encourager le signalement et l'analyse collective des Evénements Indésirables Associés aux Soins (EIAS), promouvoir la culture du signalement et du retour d'expérience. Sur 101 fiches REX reçues au niveau national, 4 lauréats ont été retenus dont un établissement occitan qui avait recueilli la parole de l'usager dans l'analyse de l'EIAS.

Au niveau régional, 11 fiches ont été réceptionnées et 3 prix ont été décernés :

- Le prix d'équipe
- Le prix d'encouragement
- Le prix de la meilleure analyse

CERTIFICATION DES ETABLISSEMENTS DE SANTÉ

La SRA participe activement au dispositif d'accompagnement des établissements de santé certifiés sous conditions mis en place en 2023 par l'ARS Occitanie. Une lecture de l'ensemble des rapports longs couplée à une rencontre tripartite systématique (établissement, ARS, SRA) permettent d'identifier des axes d'accompagnement des établissements qui le souhaitent.

L'équipe opérationnelle de la SRA a poursuivi l'animation des ateliers thématiques dont les sujets sont issus du bilan régional que la HAS a présenté lors d'un webinaire en février 2023 ainsi que des nouveautés du manuel de certification. 4 sujets ont fait l'objet d'un atelier avec pour chacun un retour d'expérience d'établissement : le questionnement éthique, la notion des presque-accidents dans la gestion des événements indésirables, l'évaluation des pratiques professionnelles et le projet des usagers.

Des accompagnements personnalisés ont été réalisés comme la conduite d'un traceur ciblé infectieux ou celui d'un audit système.

Avec la publication de la version 2024 du manuel de certification, l'ensemble des outils proposés sur le site de la SRA Occitanie a été réactualisé.

La SRA Occitanie est investie au sein de la FORAP et participe activement à la production d'outils d'aide à la préparation de la visite de certification.



Bilan des participations

Au cours de l'année 2023, la SRA Occitanie a organisé des ateliers « Certification » à destination de ses adhérents dont les replay sont disponibles sur le site internet.®

5 ateliers « Certification » (339 inscrits)

- Visites de certification : bilan régional 2022, nouveautés du manuel V2023 et programme des ateliers 2023 : 45 participants
- Focus sur la notion de presque-accident dans la gestion des événements indésirables associés aux soins (EIAS) : 41 participants
[\(accès à la ressource\)](#)
- Place des évaluations des pratiques professionnelles et des résultats dans le manuel de certification des établissements de santé : 35 participants
[\(accès à la ressource\)](#)
- Questionnement éthique : 45 participants
[\(accès à la ressource\)](#)
- Le projet des usagers : 49 participants
[\(accès à la ressource\)](#)



L'année 2023 a été l'occasion pour la SRA Occitanie de lancer des actions d'accompagnement autour du déploiement de l'évaluation HAS pour le secteur du médico-social.

Trois évènements forts ont marqué l'année 2023 :

- **Sensibilisation des DDARS et des conseils départementaux**

Organisées par l'ARS, 5 sessions de sensibilisation des attendus du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS à destination des professionnels des DD/ARS et des conseils départementaux ont été animées par la SRA.

- **Réalisation d'un film accompagné traceur**

Afin de faciliter l'appropriation de la méthode « Accompagné traceur » par l'ensemble des professionnels du secteur du médico-social et du social, la SRA a réalisé un film.. Cette action pédagogique a été possible grâce au partenariat des équipes du CIVRAL LESTRADE de l'ASEI. ([accès à la ressource](#))

- **Conférence régionale ARS-HAS-SRA-CREAI ORS**

L'ARS Occitanie a organisé, avec l'appui et l'expertise de la SRA et du CREAI-ORS et la participation de la Haute Autorité de Santé, un webinaire régional dédié à la présentation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS ([accès à la ressource](#)).

5 ateliers « Sensibilisation des ESSMS » (357 inscrits)

- Le nouveau dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS : 33 participants
- Construire sa démarche d'évaluation en mode gestion de projet : 33 participants ([accès à la ressource](#))
- Circuit du médicament : 51 participants ([accès à la ressource](#))
- La méthode accompagné traceur : 61 participants ([accès à la ressource](#))
- Les méthodes traceur ciblé et audit système : 54 participants ([accès à la ressource](#))

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS, SECTEUR DE LA VILLE

Engager et accompagner les professionnels de la ville dans des démarches qualité – sécurité des soins est une priorité pour la SRA Occitanie. Ainsi, deux CPTS ont bénéficié d'une formation puis d'un accompagnement pour mettre en œuvre un CREX, une MSP a été accompagnée dans sa réflexion sur l'analyse des évènements indésirables.

Un accompagnement à la mise en œuvre de la méthode patient traceur a été initié auprès d'un DAC de la région.

La SRA Occitanie a animé deux sessions de formation sur la qualité des soins et la gestion des risques auprès des coordonnateurs de CPTS et des coordonnateurs de MSP dans le cadre de la formation PACTE Soins primaires développée par l'EHESP et déployée en région par la Fecop.

PERTINENCE DES SOINS

La SRA apporte un appui méthodologique à l'ARS qui anime une réflexion sur le processus de sortie de SMR. Cette réflexion s'inscrit dans la continuité des travaux de l'IRAPS. L'objectif de la démarche est d'élaborer un outil permettant aux structures SMR volontaires d'identifier la non pertinence des journées d'hospitalisation de patients "médicalement" sortant, de s'interroger sur l'organisation et le fonctionnement, de l'établissement en amont de la sortie et de mettre en place des actions d'amélioration.

PARTENARIAT PATIENT



La SRA Occitanie est convaincue que le partenariat en santé est un levier d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. En 2023, un focus a été fait sur le recueil de l'expérience patients. Un groupe de travail pluriprofessionnel animé par la SRA et une patiente partenaire a été constitué pour élaborer un guide de présentation et d'analyse des principales méthodes de recueil de l'expérience patients ([accès à la ressource](#)). Ce guide a été présenté lors d'un webinar en septembre. Puis, trois ateliers ont été animés sur les méthodes AMPPATI, FOCUS GROUP et Entretiens semi directifs dont l'objectif était d'apporter du contenu théorique mais surtout, de donner la parole à un établissement qui a expérimenté la méthode.

La SRA est fortement investie au sein du CoPiL du Centre Opérationnel du Partenariat en Santé (COPS). Fin 2023 a été lancé un groupe de travail sur l'impact du partenariat en santé sur la qualité de vie et les conditions de travail. La SRA co-anime ce COTEC avec un membre de l'équipe opérationnelle du COPS.

4 Ateliers « Comment mobiliser l'expérience patient » (172 inscrits)

- Présentation du guide recueil de l'expérience patients : 20 participants
- La méthode « Entretiens semi directifs » : 23 participants
([accès à la ressource](#))
- La méthode FOCUS GROUP : 16 participants
([accès à la ressource](#))
- La méthode AMPPATI : 32 participants
([accès à la ressource](#))

SEMAINE SÉCURITÉ PATIENTS

La SRA Occitanie a participé à la semaine sécurité patient qui s'est déroulée du 20 au 24 novembre sur le thème « Faire des patients, des acteurs de leur propre sécurité ». Chaque jour de la semaine, une action pour promouvoir l'implication du patient dans la gestion des risques a été proposée :



Épisode 1 • Histoires de vie de deux patientes partenaires qui témoignent de leur vécu et de la nécessité de permettre au patient d'être acteur de sa sécurité ([accès à la ressource](#))

Épisode 2 • Qu'en est-il de l'auto-administration des médicaments par les patients ? La SRA s'est associée à l'OMEDIT pour vous proposer un focus sur l'évolution réglementaire ([accès à la ressource](#))

Épisode 3 • Hygiène des mains, mieux informés, mieux protégés ! Le CPIas, la SRA Occitanie et FAS Occitanie vous proposent un outil de communication visant à rendre les patients actifs dans leur recherche d'informations relatives à la prévention des infections ([accès à la ressource](#))

Épisode 4 • Quelle place donner aux usagers dans la protection des données de santé ? FAS et la SRA Occitanie vous proposent un éclairage sur comment le patient peut-il être acteur dans la sécurité des données de santé ([accès à la ressource](#))

Épisode 5 • Quelles sont les bonnes pratiques et le rôle du patient en matière d'identitovigilance ([accès à la ressource](#))

SRA'LLERGE

Une nouvelle édition du SRA'llerge, évènement fédérateur interprofessionnels et patients autour de la qualité et de la sécurité des soins, a été organisée en 2023.

Le thème : « Comment le patient peut-il être acteur de sa propre sécurité des soins ? »

Un webinar animé par Vincent DUMEZ, Patient partenaire et Co-directeur du centre d'excellence sur le partenariat et le public (CEPP) à l'Université de Montréal, a permis de valoriser les actions des 3 lauréats :

-« La démarche d'éducation thérapeutique : un levier pour placer le patient acteur de sa sécurité des soins » (clinique des Pyrénées) ;

-« Le médicament, les erreurs ... Tous acteurs » (CHIC Castres-Mazamet) ;

-« Le patient partenaire, levier de la sécurité des soins » (CH de Saint Pons).

([accès à la ressource](#))



CONFÉRENCE RÉGIONALE

Travail en équipe, moteur de la qualité et sécurité des soins ?

Le 14 décembre 2023, la conférence régionale "Travail en équipe, moteur de la qualité et sécurité des soins ?" a permis de réunir à Narbonne 107 professionnels de santé et du médico-social et usagers de la région.

L'objectif de la journée était de nourrir la réflexion, de partager des expériences innovantes, inspirantes et de renforcer notre compréhension collective des éléments clés qui contribuent à une collaboration sûre et efficace.



La journée s'est articulée autour d'une conférence et une table ronde consacrées à la « Coordination d'expertises plurielles et évolutions du travail en équipe » et des 4 ateliers :

- Place des Facteurs Organisationnels et Humains dans la gestion des risques
- Travail en équipe, quelle boîte à outils ?
- Participation des professionnels aux projets, un gage d'implication ?
- Le patient / la personne accompagnée font-ils partie de l'équipe ?

Le potentiel du travail en équipe s'est révélé à travers la diversité des expériences partagées et des idées échangées.

[\(accès à la restitution\)](#)

CAMPAGNES RÉGIONALES

Campagne régionale MCSS

Deux campagnes d'évaluation ont été pilotées en région Occitanie en 2023. L'une, à destination des établissements de santé, était à dimension nationale, grâce au portage de la FORAP. Elle a bénéficié d'une collaboration avec la HAS : « Mesure de Culture de Sécurité des Soins ». 87 établissements de santé d'Occitanie ont participé (160 mesures). Cette campagne a permis d'apprécier le niveau de culture de sécurité des professionnels au sein des établissements sanitaires.



Campagne «Regard croisés sur la Bienveillance»



L'autre, « Regards croisés sur la Bienveillance » était à dimension régionale et a mobilisé 47 établissements (98 mesures). Cette campagne s'adressait aux établissements de santé comme aux établissements médico-sociaux (EHPAD, SAD et SSIAD).

Elle a permis d'établir un état des lieux de la Bienveillance au sein des structures qui se sont engagées en croisant la perception des professionnels et des patients/résidents et des actions mises en place par la gouvernance.

[\(accès à la ressource\)](#)

Plateforme e-FORAP

La plateforme e-FORAP permet d'accéder à différents outils d'évaluation : saisie des données, traitement des données saisies, production d'un rapport automatisé. Elle est alimentée par des évaluations mutualisées dans le cadre de la FORAP (Regards croisés sur la bienveillance, Culture de Sécurité en EHPAD, Culture de Sécurité Sanitaire, ...), proposés par les établissements adhérents ou élaborés par des groupes de travail animés par la SRA Occitanie.

FORMATIONS

En 2023, l'équipe opérationnelle s'est fortement investie pour répondre aux besoins et aux demandes de formation des professionnels et établissements de la région.

Sessions
29

- 11 programmes de formation :
- 4 formations inter-établissements
 - 25 formations intra-établissement

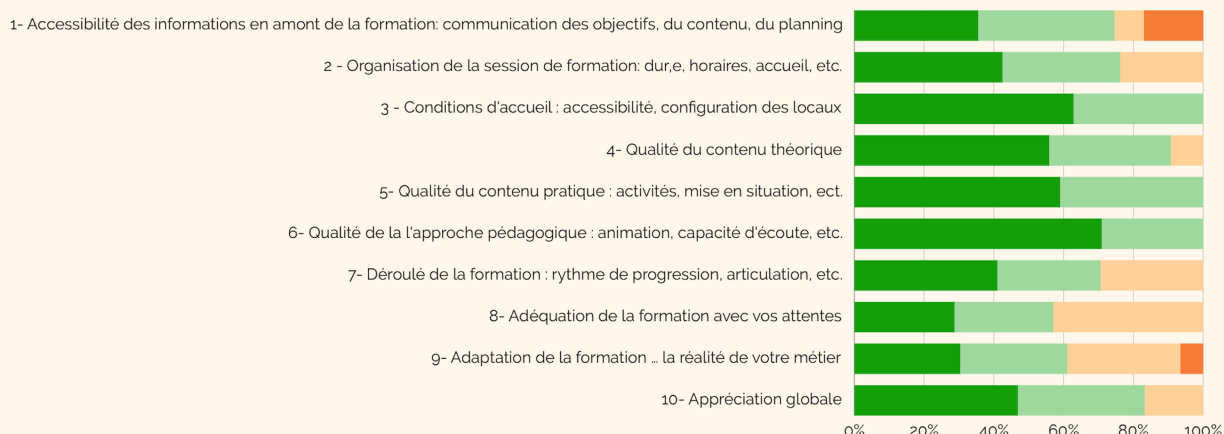
Professionnels
358

- contre 277 en 2022.
- 98% Participants satisfaits
 - 98% Taux de recommandation

Programme	Nbre de session		Nombre de participants	Satisfaction générale *
	INTER	INTRA		
Analyse systémique d'un évènement indésirable grave associé aux soins	2	2	42	100%
Mettre en place un comité de retour d'expérience (CREX)		1	13	100%
Se préparer à la mise en œuvre de la nouvelle évaluation des ESSMS	2	1	34	100%
Appréhender le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS		9	114	99%
Mettre en pratique l'évaluation des ESSMS avec les professionnels de terrain		3	45	100%
Maîtriser la méthode de l'accompagné traceur		2	26	92%
Évaluer les pratiques professionnelles par la méthode d'évaluation patient traceur		2	24	100%
Mettre en œuvre la méthode d'évaluation parcours traceur		1	10	100%
Se préparer à la visite de certification des établissements de santé pour la qualité des soins		1	14	100%
Piloter la préparation de la visite de certification		2	19	100%
Structurer sa démarche qualité et gestion des risques en ESSMS		1	17	87%

* participants Très satisfaits + Satisfaits

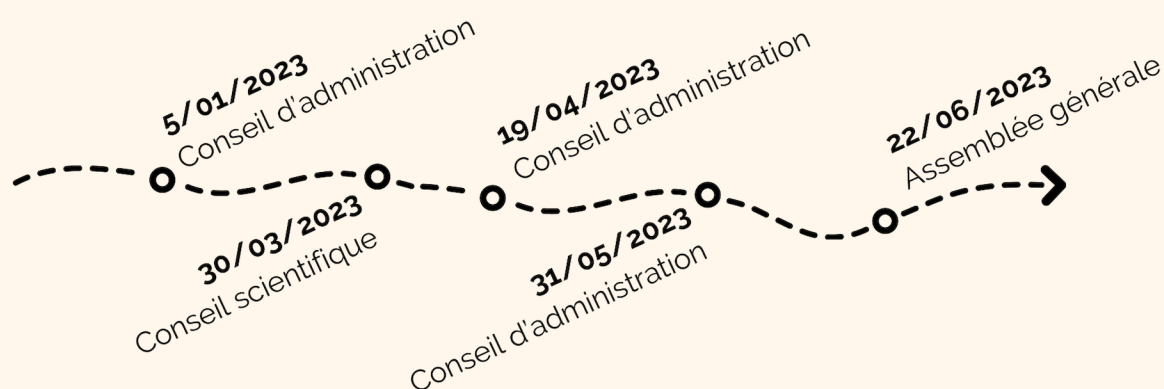
Satisfaction des participants aux formations, tous programmes confondus, en détail ...



Animation du réseau



LA VIE DES INSTANCES



POLITIQUE DE COMMUNICATION

Promotion des activités de la SRA via le site internet et les réseaux sociaux

- Audit et amélioration du site internet : hiérarchie des informations, optimisation, modification de certaines pages (Qui sommes nous, activités, événements, accueil...)
- Enrichissement du site internet : publication d'actualités, mise à disposition de ressources publiques & privées. (fiches critères impératifs, replay webinaires, grilles sanitaire et ESSMS, outils certification...)
- Campagnes d'e-mailing sous forme d'une newsletter (une tout les 3 mois) un calendrier des événements avenir dans les 6 prochains mois (2x par an) et d'un Récap'dates (un tous les mois)
- Élaboration d'une stratégie de communication et d'une ligne éditoriale pour le développement du compte LinkedIn (post tous les lundis et le jeudis à 8h00)

Les différents type de posts :

- 1.Post "agenda" qui annonce les événements à venir organisés par la SRA.
- 2.Post "formation" pour présenter les différentes formations que propose la SRA.
- 3.Post "Partage de succès" pour valoriser les succès d'une équipe ou d'une structure.
- 4.Post "REX SRA" afin de mettre en lumière les avis des participants aux formations sur la SRA.
- 5.Post "actualité" partage les actualités de la SRA ou du monde de la santé, médico-social.
- 6.Post "spontané" pour des retours sur un événement, une formation (partage de photos, verbatims...)
- 7.Valorisation de nos partenariats avec les autres structures régionales



Fonctionnement

LE CPOM ARS-SRA 2023-2028

L'année 2023 a été une année de dialogue entre l'ARS et la SRA (bilan du CPOM 2019-2023, réunions d'échanges avec les directions métiers de l'ARS, priorisation des axes de travail, ...) pour élaborer le nouveau CPOM 2023-2028 signé le 31 octobre 2023.

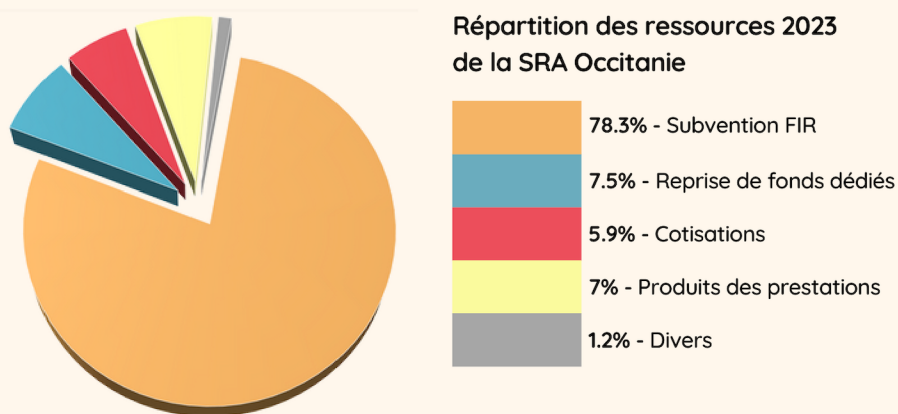
Ce CPOM renouvelle pour 5 ans l'Association régionale pour la qualité des soins et la sécurité des patients en région Occitanie comme la Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients d'Occitanie.

Il définit les domaines d'intervention de la SRA et décrit les axes d'intervention financés et leurs modalités d'évaluation. Ces quatre domaines sont les suivants :

- animer le réseau des acteurs
- apporter un appui méthodologique à la déclaration et à la gestion des événements indésirables
- accompagner à l'appropriation par les professionnels des nouveaux attendus de la HAS en matière de référentiels d'établissements et de bonnes pratiques
- participer à la sécurisation des soins, des accompagnements et à la coordination des parcours de santé

Ce nouveau CPOM inscrit la SRA comme une ressource incontournable dans la politique régionale de gestion des risques et d'amélioration continue de la qualité des prises en soin au service de l'ensemble des professionnels de santé et du médico-social.

LES RESSOURCES ANNUELLES DE LA SRA OCCITANIE



Le total des ressources perçues par la SRA Occitanie en 2023 est de 702K€, décomposé comme suit :

- 550K € | FIR au titre de l'année 2023, mission « 2 - Organisation et promotion de parcours de santé coordonnés ainsi que la qualité et la sécurité de l'offre sanitaire et médico-sociale ».
- 41.6K € | Cotisations des adhérents
- 52.8K € | Reprise de fonds dédiés
- 49.5K € | Produits des formations et accompagnements
- 8.5K € | Autres produits : (transfert de charges, subv. apprentissage, produits financiers, ...)

Perspectives 2024



Le bilan réalisé en 2023 dans le cadre de la négociation du nouveau CPOM ARS-SRA a été l'occasion de mesurer le chemin parcouru en 4 ans par la SRA Occitanie. Le nombre croissant de professionnels participants aux activités et l'augmentation régulière du nombre d'adhérents témoignent de la reconnaissance de la SRA comme la structure régionale d'appui de la région dans le domaine de la Qualité et de la Sécurité des soins auprès de tous les professionnels de santé, sans distinction, quels que soient leur lieu et leur mode d'exercice.

En s'appuyant sur ces réussites, la SRA souhaite poursuivre cette dynamique en offrant à un plus grand nombre d'adhérents la possibilité de développer des politiques d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Pour 2024, trois enjeux apparaissent plus spécifiquement :

- **La certification QUALIOPI** : afin de répondre aux demandes des professionnels des établissements de santé et médico-sociaux, la SRA a proposé dès 2021 des formations certifiées Qualiopi grâce au portage de l'activité par la FACS Occitanie. La SRA ambitionne de devenir autonome dans l'obtention de la certification Qualiopi. Cela impliquera la mise en place de processus de qualité internes rigoureux pour satisfaire aux exigences de la certification et garantir des formations de qualité.
- **L'évolution des statuts de l'association pour intégrer les exercices coordonnés en médecine de ville** : la SRA accompagne déjà les professionnels des soins primaires dans leurs démarches qualité - gestion des risques, particulièrement ceux travaillant en exercice coordonné (MSP, CPTS, ...). Plusieurs de ces structures ont exprimé le souhait d'adhérer à la SRA, non seulement pour bénéficier de ses prestations, mais aussi participer à la vie associative. Actuellement, la médecine de ville est représentée au sein de l'association par l'adhésion des URPS. En 2024, une réflexion approfondie avec les professionnels concernés permettra de proposer une évolution des statuts afin d'intégrer de manière adaptée cette adhésion plus large.
- **Le renouvellement des membres du conseil d'administration** : les statuts de la SRA prévoient que la durée du mandat au conseil d'administration est de 5 ans. Ainsi, fin 2024, il sera procédé au renouvellement des administrateurs lors d'une assemblée générale. Le conseil d'administration joue un rôle crucial dans la vie associative, assurant la bonne gestion de l'association. Les débats au sein du conseil sont riches et constructifs orientant les choix stratégiques au regard des besoins et attentes des adhérents. Le renouvellement permettra d'assurer la continuité de cette dynamique positive tout en intégrant de nouvelles perspectives et compétences.

La SRA Occitanie aborde 2024 avec des ambitions claires et structurées. La certification Qualiopi, l'intégration élargie des professionnels de la médecine de ville et le renouvellement du conseil d'administration sont des enjeux majeurs qui permettront à l'association de renforcer son rôle et d'élargir son impact dans le domaine de la Qualité et de la Sécurité des soins en région Occitanie.

La SRA Occitanie

**Nom officiel :**

Association Régionale d'Appui à la Qualité des Soins et à la Sécurité des patients d'Occitanie

Nom d'usage :

Structure Régionale d'Appui Occitanie

Sigle :

SRA

Adresse du siège social :

6 rue de Lourdes, Bâtiment C, 31300
TOULOUSE

Téléphone :

05.67.31.21.30

E-mail :

info@sra-occitanie.fr

Site Internet :

www.sra-occitanie.fr

Nombres de sites territoriaux au sein de la région :

1 site (Toulouse, siège social)

Informations juridiques



Association loi 1901

Date de création :

30/10/2018

Date de désignation par l'ARS :

- Première désignation : 15/11/2018
- Renouvellement de la désignation : 31/10/2023 (CPOM ARS-SRA 2023-2028)

Responsable légal

Nom :

Pr GARDETTE

Prénom :

Virginie

Qualité :

Présidente du Conseil d'Administration de la SRA

Téléphone :

05.61.77.86.81

E-mail :

gardette.v@chu-toulouse.fr



Coordonnateur de la SRA



Nom :

Dr SAGNES-RAFFY

Prénom :

Christine

Qualité :

Médecin responsable

Téléphone :

05.67.31.21.30

E-mail :

c.sagnes-raffy@sra-occitanie.fr



www.sra-occitanie.fr